

# Comment vendre un produit incertain ?

Activités d'attachement et de  
détachement d'une firme  
d'agrofourriture

Frédéric Goulet, Ronan Le Velly,  
UMR Innovation  
Congrès AFS, 5/09/13

- Recherche conduite et financée dans le cadre du réseau inter-unité CARPE de l' INRA (département SAD)
- Enquête réalisée en 2011 auprès d' agents d' une entreprise d' agrofourniture (dirigeants, technico-commerciaux) et d' agriculteurs clients
- Stage ingénieur AgroParisTech de Camille Amet

# Plan de la présentation

- 1. Contexte et questionnements
- 2. Détacher, se détacher des entités concurrentes
- 3. S'attacher les clients en dissolvant le produit

# 1. Contexte et questionnements

- Evolutions du conseil agricole en France
  - Eclatement des modèles agricoles et demande de conseil dispersée
  - Diversification des acteurs du conseil agricole (privés)
- Evolution du rapport aux intrants
  - Injonctions à la réduction (retrait)
    - Intrants « alternatifs »
  - Poussée autonomiste vis-à-vis des marchands

# 1. Contexte et questionnements

## L'entreprise NutriAgri

- Produits pour sol, cultures et animaux
- Double incertitude :
  - 1) Composition tenue secrète (« noyau ») héritée de Roland Pigeon
  - 2) Pas de phosphore minéral, un des éléments fondamentaux de fertilisation
- Favoriser équilibres et activités microbiennes des sols, plantes, animaux. Proximité avec non-labour.
- Forte croissance : +80 % de CA entre 2004 et 2011
- Choix d'une présence de terrain forte
  - Technico-commerciaux formés en agronomie, parfois eux-mêmes agriculteurs

# 1. Contexte et questionnements

## Questionnements

Sachant :

- Volonté d' autonomie des agriculteurs vis-à-vis des vendeurs d' intrants
- Incertitudes majeures sur les propriétés du produit

Comment l' entreprise NutriAgri parvient-elle à se développer ? Comment s' y prennent les technico-commerciaux pour convaincre leurs clients ?

# 1. Contexte et questionnements

## Cadre d'analyse

- « Economie des qualités » (Callon et al. 2000) :  
« S'attacher le consommateur, en le détachant des réseaux construits par les concurrents, tel est le ressort principal de la concurrence »
- Littérature (marchés, innovation) privilégie l'étude des attachements : penser symétriquement attachements et **détachements**

## 2. Détacher, se détacher des entités concurrentes

Contester l'usage du phosphore, en faire un « point de passage à éviter »

*« Le phosphore sera interdit bientôt. Les nitrates ne sont pas un problème de pollution, les phosphates si, et on a besoin d'azote, de phosphore non »*



## 2. Détacher, se détacher des entités concurrentes

Contester l'usage du phosphore

Détacher les agriculteurs de la recherche et la formation agricole... celles-là mêmes qui soutiennent les produits concurrents et leurs usages

*« Si tu ne rentres pas dans la parcelle, tu ne le sais pas. Là, le satellite il te dit de rien faire » (technico-commercial du Nord, pendant une tournée)*

*« Ce n'est pas là où on apprend la vie. (...) L'école ça te cadre, quand tu sors t'es dans la pensée unique. » (technico-commercial de l'Oise, entretien)*

## 2. Détacher, se détacher des entités concurrentes

Contester l'usage du phosphore

Détacher les agriculteurs de la recherche et la formation agricole

Se distinguer des autres acteurs du conseil et de la vente (y compris concurrents gamme produit)

*« Les techniciens des coops, non je n'appelle pas ça des techniciens mais des vendeurs, on leur met la pression par rapport aux ventes. » (technico-commercial de l'Oise, pendant sa tournée)*

### 3. S'attacher les clients en dissolvant le produit

Attachement = singularisation de l'offre = établissement d'un lien étroit entre l'entreprise et son client, le produit et son utilisateur (Callon et al., 2000 ; Callon et Muniesa, 2002)

1. **Dissoudre** le produit dans une **offre globale** incluant un conseil personnalisé
2. Dissoudre dans un **changement plus vaste**, incluant de nouveaux attachements
3. Dissoudre dans une relation interpersonnelle et des **convictions partagées**

### 3. S'attacher les clients en dissolvant le produit

#### **Dissoudre le produit dans une offre globale incluant un conseil personnalisé**

- Une frontière floue entre produit matériel et immatériel
- Un suivi étroit, fréquent, de terrain (tour de plaine, bêche)
  - « Je l'appelle [le technico-commercial] dès que je me pose une question, sur tout ce qui touche aux cultures, rarement sur NutriAgri. Ça fait partie du produit » (agriculteur)
  - « Les résultats je dirais que c'est 1/3 les produits, 2/3 l'accompagnement. Je ne suis pas sûr que les produits marchent, et ce n'est pas le problème » (agriculteur, client NutriAgri dans l'Aisne depuis 6 ans)
  - « le produit sans le discours est nul. Et vice-versa » (technico-commercial de l'Aisne)
- Un conseil personnalisé qui valorise l'autonomie
  - « Les agriculteurs devenaient applicateurs de recettes. On les a culpabilisés de faire des actions qui sont de bon sens pour eux. NutriAgri c'est la liberté de décision en partant de l'observation. » (agriculteur)

### 3. S'attacher les clients en dissolvant le produit

#### **Dissoudre dans un changement plus large, dans de nouveaux attachements**

- Réduction du travail du sol, de la consommation de phytos

*« Il a commencé par dire ce qu'il ne fallait pas faire » (agriculteur)*

- Pédagogie sur biologie des sols

*« Tous les techniciens qui passent, qui nous font une liste de phytos... Jamais ils n'ont une bêche dans le camion, jamais ils ne nous parlent de vers de terre ! (...) NutriAgri, c'est l'observation et le retour à la terre, à l'observation de la terre. » (agriculteur)*

- Dissoudre dans le temps (naturel) : s'engager à long terme

*« On ne vend pas du spectacle ! On vend quelque chose qui va moins vite. On est dans une société d'image, et l'agriculteur ne déroge pas à la règle. (..) [NutriAgri] ce n'est pas forcément flashy, ça ne brille pas de mille feux ! » (technico-commercial)*

### 3. S'attacher les clients en dissolvant le produit

#### **Dissoudre dans une relation interpersonnelle et des convictions partagées**

- L'attachement est souvent décrit par les agriculteurs comme une véritable conversion

***«J'ai constaté la grandeur de mon ignorance concernant la vie du sol. (...) J'ai appris mon métier à partir de ce moment-là. Ça a été la révélation de ma carrière. (...) Avec lui j'ai découvert tout ce qui se passe au pied d'une plante, les mycorhizes, l'importance des carabes, la destruction des résidus, etc. On n'avait jamais entendu parler de ça »*** (agriculteur de la Somme, client NutriAgri depuis 10 ans)

### 3. S'attacher les clients en dissolvant le produit

#### **Dissoudre dans une relation interpersonnelle et des convictions partagées**

- L'attachement est souvent décrit par les agriculteurs comme une véritable conversion
- « Croisade morale » unissant clients et vendeurs

#### Des clients-vendeurs :

*« Une fois qu'on leur a montré qu'on pouvait avoir de bons résultats, [les agriculteurs] critiquent nos concurrents ! Il y en a qui les mettent dehors quand ils nous critiquent. Ou qui mettent un autocollant NutriAgri au-dessus de l'étable. » (technico-commercial)*

#### Des vendeurs-clients :

*« Je ne serais pas parti sur la route, pas parti en parler si je n'avais pas vu les résultats chez moi. »*

*« Je dis aux agriculteurs : finalement, il y a combien de gens qui viennent vous démarcher et qui utilisent les produits qu'ils vendent ? Je n'en connais pas d'autres. Certains conseillent des litres de phyto, mais ils n'en utilisent pas un sur leur jardin, des kilos d'engrais, mais ils n'en utilisent pas un »*

# Conclusion

- Comment vendre un bien incertain ?

*« Je n'y croyais pas beaucoup. J'étais plus convaincu par les propos que par la poudre de perlimpinpin. Mais le témoignage des autres utilisateurs sur leurs pratiques, la cohérence avec le discours, la vision globale, m'ont fait lâcher prise et prendre confiance. » (agriculteur)*

- Des **détachements** et attachements qui se font bien au-delà du produit

- Symétrie

- Une illustration de la multiplicité des prescripteurs agricoles

- Interroger la place des sciences agronomiques

- Interroger l'activité des firmes d'amonts

- Accès au terrain